



Washington Public Mental Health

Folleto de beneficios

para personas inscritas en Medicaid



Washington State Department of Social and Health Services

Division of Behavioral Health and Recovery

PO Box 45330 • Olympia WA 98504-5330

Estimado Beneficiario de Medicaid:

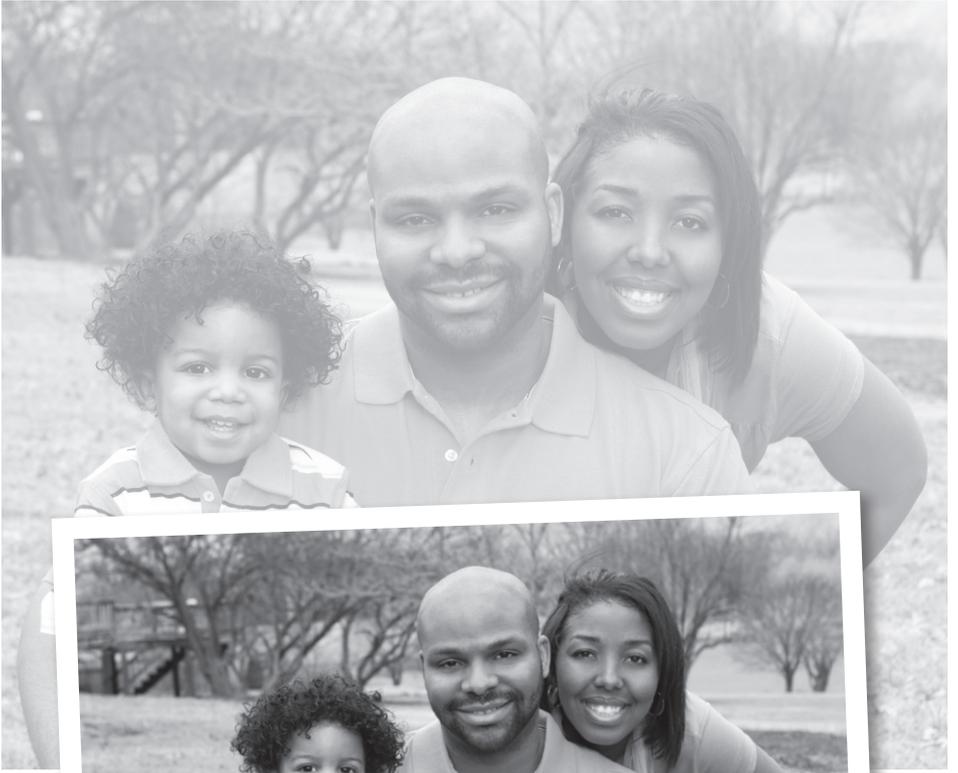
Los niños y adultos inscritos en Medicaid pueden ser elegibles para obtener servicios de salud mental así como cobertura médica. Este folleto de beneficios ayudará a contestar muchas preguntas acerca de estos servicios, incluyendo:

- Cómo obtener servicios de salud mental y qué hacer en caso de emergencia.
- Servicios de salud mental disponibles bajo el Programa de Salud Mental de Medicaid gestionado por la División de Salud Conductual y Recuperación (DBHR, por sus siglas en inglés).
- Sus derechos cuando recibe ayuda.
- Cómo pueden involucrarse usted y los miembros de su familia para ayudarnos a proveer mejores servicios.
- Información sobre atención médica.
- Qué hacer cuando no está satisfecho.

Para obtener más información acerca del sistema de salud mental público gestionado por DBHR, tal vez desee consultar las leyes y reglas. Puede ver el Código de Washington Revisado (RCW, por sus siglas en inglés), Capítulos 71.05, 71.24, 71.34 y el Código Administrativo de Washington (WAC, por sus siglas en inglés) 388-865-(0100-0600). Puede encontrarlos en Internet en <http://www.leg.wa.gov/pages/home.aspx>.

También hay información disponible acerca de salud mental en la página web del Departamento de Servicios Sociales y de Salud (DSHS, por sus siglas en inglés) en <http://www1.dshs.wa.gov/mentalhealth>.

Además de la información provista en este folleto, hay personas que pueden ayudarle a encontrar otros servicios de salud mental que podrían estar disponibles. Puede llamar al 1-800-562-3022. Este folleto contiene instrucciones acerca de cómo usar este número de teléfono. También pueden indicarle información adicional disponible en Internet.



ÍNDICE

Números importantes.....	2
Recursos importantes.....	3
Información acerca de los servicios.....	4
Información sobre la Red de asistencia regional.....	5
Organizaciones de atención administrada.....	9
Derechos de las personas que reciben servicios públicos de salud mental.....	11
Directivas anticipadas de salud mental.....	12
Derechos de EPSDT para niños.....	13
Quejas, apelaciones y audiencias administrativas (justas).....	14
Información de contacto para Servicios Ombuds.....	19
RSN/Lista de proveedores por RSN.....	20
Definiciones.....	35

Números importantes

Si hay una emergencia con riesgo de vida, sírvase llamar al 9-1-1.

Números telefónicos de las Líneas de crisis de salud mental de atención las 24 horas por condado:

Adams	Cobro revertido: Othello 1-509-488-5611, Cobro revertido: Ritzville 1-509-659-4357
Asotin	1-888-475-5665
Benton-Franklin	1-800-783-0544, 1-509-783-0500
Chelan	1-800-852-2923, 1-509-662-7105 (8:00 a.m. – 5:00 p.m., de lunes a viernes)
Clallam	1-360-374-6177, 1-360-374-5011
Clark	1-800-626-8137, 1-360-696-9560
Columbia	1-866-382-1164
Cowlitz	1-800-803-8833, 1-360-425-6064
Douglas	1-800-852-2823, 1-509-662-7105
Ferry	1-866-268-5105
Garfield	1-888-475-5665
Grant	TTY/TDD Cobro revertido 1-509-765-1717, 1-877-467-4303
Grays Harbor	1-800-685-6556
Island	1-800-584-3578
Jefferson	1-360-385-0321
King	1-866-427-4747, 1-206-461-3222
Kitsap	1-360-479-3033, 1-800-843-4793
Kittitas	1-509-925-9861, 1-509-925-4168 (fuera del horario de atención)
Klickitat	1-800-572-8122
Lewis	1-800-559-6696, 1-360-748-6696 #1
Lincoln	1-888-380-6823
Mason	1-800-270-0041, 1-360-754-1338
Okanogan	1-866-826-6191, 1-509-826-6191
Pacific	1-800-884-2298
Pend Oreille	1-866-847-8540
Pierce	1-800-576-7764
San Juan	1-800-584-3578
Skagit	1-800-584-3578
Skamania	1-509-427-3850, #1
Snohomish	1-800-584-3578, 1-425-258-4357
Spokane	1-877-678-4428, 1-509-838-4428
Stevens	1-888-380-6823
Thurston	1-800-270-0041, 1-360-754-1338
Wahkiakum	1-800-635-5989, #1
Walla Walla	1-509-524-2999
Whatcom	1-800-584-3578
Whitman	1-866-871-6385
Yakima	1-509-575-4200, 1-800-572-8122

Recursos importantes

Atención médica:

1-800-562-3022, de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes
Necesitará su Tarjeta de servicios cuando use este número.

También puede enviar un mensaje de correo electrónico a través del sitio web de DSHS: <http://dshs.wa.gov>. Haga clic en el enlace "Contact Us" (contáctenos). Deberá incluir el número de su Tarjeta de servicios en el mensaje de correo electrónico; recibirá una respuesta en 24 - 48 horas.

<http://hrsa.dshs.wa.gov/HealthyOptions>

Información sobre salud mental:

División de Salud Conductual y Recuperación
1-800-446-0259 o <http://www.dshs.wa.gov/mentalhealth>

Alcoholismo o abuso de sustancias:

División de Salud Conductual y Recuperación
1-877-301-4557 o <http://www.dshs.wa.gov/dasa/>

Servicios para la tercera edad y la discapacidad:

1-800-422-3263 o <http://www.adsa.dshs.wa.gov>

Información sobre transporte de Medicaid:

1-800-562-3022 o customerinquiry@dshs.wa.gov
Corresponde la misma información que la de Atención médica que figura más arriba.

Oficina de derechos civiles:

<http://www.hhs.gov/ocr>

Oficina de audiencias administrativas:

PO Box 42489
Olympia, WA 98504
1-800-583-8271



Información acerca de los servicios

¿Quién es elegible para los servicios públicos de salud mental?

Las personas que reciben una Tarjeta de servicios pueden obtener servicios de salud mental necesarios desde el punto de vista médico sin costo.

Las Redes de asistencia regional (RSN, por sus siglas en inglés) tienen contratos con Agencias de salud mental de la comunidad (CMHA, por sus siglas en inglés) para proveer servicios de salud mental. Usted debe demostrar una necesidad médica y tener una enfermedad cubierta por nuestro programa. A veces se le llama Estándares de acceso a la atención.

Si usted no cumple con los Estándares de acceso a la atención, tal vez sea elegible para los servicios de salud mental provistos por otras secciones del Departamento de Servicios Sociales y de Salud (DSHS).

Puede llamar al 1-800-562-3022 para averiguar más al respecto.

¿Quién provee los servicios cubiertos en este folleto?

El sistema público de salud mental del Estado de Washington, gestionado por la División de Salud Conductual y Recuperación (DBHR), tiene 13 RSN. Cada RSN está compuesta de uno o más condados. Todas las personas con Medicaid están inscritas en la RSN.

Con la excepción de los Servicios de Crisis, la mayor parte de los servicios de salud mental deben ser autorizados por la RSN de su área. Sólo puede ir a una agencia contratada por la RSN para obtener los servicios cubiertos. A partir de la página 20 aparece una lista de agencias.

Posiblemente tenga que pagar por los servicios si va a un proveedor de atención de salud mental que no figura en la lista de agencias.

¿Cómo puedo obtener servicios de salud mental?

Si considera que necesita servicios de salud mental, puede ir o llamar a su RSN o a una agencia cubierta en la comunidad donde vive para concertar una cita para una evaluación de ingreso. La evaluación de ingreso se utiliza para decidir sobre la necesidad médica y los servicios de salud mental que se podrían requerir.

La RSN proporcionará información fácil de entender sobre salud mental y cómo solicitar servicios. Si fuera necesario, ésta estará en idiomas distintos al inglés.

Red de asistencia regional	Condados atendidos
Chelan-Douglas RSN	Chelan, Douglas
Clark County RSN	Clark
Grays Harbor RSN	Grays Harbor
Greater Columbia RSN	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Klickitat, Skamania, Walla Walla, Whitman, Yakima
King County RSN	King
North Central Washington RSN	Adams, Grant, Okanogan, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Stevens
North Sound RSN	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom,
Peninsula RSN	Clallam, Jefferson, Kitsap
Pierce RSN-Optum Health	Pierce
Southwest RSN	Cowlitz
Spokane County RSN	Spokane
Thurston-Mason RSN	Mason, Thurston
Timberlands RSN	Lewis, Pacific, Wahkiakum

¿Qué ocurre en una evaluación de ingreso?

Un profesional de salud mental se reunirá con usted para determinar si tiene una enfermedad mental cubierta. Esto se llama evaluación clínica y determina la necesidad médica. Puede llevar más de una visita.

Este servicio es gratuito para todos los inscritos en Medicaid.

El profesional de salud mental hablará con usted acerca de sus fortalezas y sus necesidades. Le hará preguntas acerca de sus metas. Tal vez le hable de su historia y su cultura. Le preguntará acerca de asuntos relacionados con el abuso de sustancias, otras cuestiones médicas y le hará otras preguntas acerca de su vida.

Si después de esa reunión coincide con usted en que los servicios le ayudarán a mejorar, estabilizar o evitar el empeoramiento de su enfermedad, comunicará a la RSN que usted necesita obtener los servicios. Si la RSN está de acuerdo, usted será elegible para los servicios.

Entonces la RSN le enviará una carta de Aviso de determinación detallando los servicios para los cuales usted es elegible y por cuánto tiempo. Luego, usted y su proveedor de atención de salud mental elaborarán juntos un plan de servicio individual.

¿Cómo obtengo atención en una emergencia?

Existen servicios de crisis de salud mental y post estabilización disponibles para ayudarle si sufre un problema de salud mental repentino o grave que requiere tratamiento inmediato. Si cree que tiene una emergencia, no importa dónde esté, llame al 911 o vaya a la sala de emergencia más cercana. Usted **no** necesita una evaluación de ingreso antes de recibir estos servicios y no se le cobra nada por los mismos.

¿Qué ocurre si necesito estar en un hospital para recibir atención de salud mental?

Si usted cree que necesita ingresar en un hospital para recibir tratamiento de salud mental, comuníquese con su proveedor de atención de salud mental o la línea de crisis inmediatamente. El tratamiento de salud mental en un hospital es un servicio cubierto para las personas inscritas en Medicaid. La RSN debe aprobar la atención hospitalaria de antemano, de lo contrario se le podrían cobrar los servicios.

¿Qué servicios están a mi disposición por estar inscrito en Medicaid?

Usted, su proveedor de atención de salud mental y otras personas que usted desee invitar elaborarán un plan exclusivamente para usted. El "plan de servicio individual" se basará en sus fortalezas personales, familiares y comunitarias y tomará en cuenta su edad, su cultura y sus creencias.

A continuación se encuentra una lista de los tipos de servicios que usted tiene derecho a recibir si forman parte de su plan:

- **Tratamiento de intervención breve** – asesoría de corto plazo enfocada en resolver un problema específico.
- **Apoyo diurno** – programa intensivo para que usted aprenda o para ayudarle con las habilidades necesarias para vivir de manera independiente.
- **Tratamiento familiar** – asesoría centrada en la familia para ayudar a que todos se lleven bien y resuelvan sus problemas.
- **Evaluación y tratamiento/hospitalización comunitaria** – atención para pacientes internados en un hospital o establecimiento. Usted **no** necesita una evaluación de ingreso antes de recibir este servicio.
- **Servicios de tratamiento en grupo** – asesoría que ofrece la oportunidad de aprender de otras personas con necesidades similares.
- **Tratamiento de alta intensidad** – servicios provistos por un equipo para ayudarle a alcanzar las metas de su plan de servicio individual.

- **Servicios de tratamiento individual** – asesoría y/u otras actividades diseñadas para ayudarle a alcanzar las metas de su plan de servicio
- **Evaluación de ingreso** – reunión para ayudar a identificar sus necesidades y sus metas. Les ayuda a usted y a su proveedor de atención de salud mental a tomar decisiones en cuanto a otros servicios. Es el primer servicio que recibe a menos que haya tenido un servicio de crisis.
- **Administración de medicación** – servicios de prescripción e información sobre los efectos secundarios de los medicamentos que podrían presentarse mientras los toma.
- **Monitoreo de medicación** – servicio para ayudarle a recordar cómo tomar sus medicamentos correctamente.
- **Servicios de salud mental provistos en un entorno residencial** – servicios provistos donde usted vive.
- **Apoyo de pares** – apoyo y asistencia provistos por personas que tienen una enfermedad mental, están en proceso de recuperación y están capacitadas para ayudarle a enfrentar, planificar y trabajar para su recuperación. Los proveedores de apoyo de pares también podrían ser padres de niños con enfermedades mentales capacitados para proporcionar apoyo y asistencia a otros padres de niños con enfermedades mentales.
- **Evaluación psicológica** – ayuda en el diagnóstico, la evaluación y la planificación del tratamiento.
- **Administración de casos de rehabilitación** – coordinación con los servicios de salud mental internos, servicios de salud mental ambulatorios y servicios de atención física. Esto podría formar parte de la evaluación de ingreso.
- **Evaluación de poblaciones especiales** – servicios provistos por personas con capacitación especial en el trabajo con niños, adultos mayores o personas de origen minoritario para ayudar a establecer metas de tratamiento.
- **Servicios de estabilización** – provistos en su hogar o en un entorno parecido al del hogar para ayudar a evitar la estadía en un hospital. Usted **no** necesita una evaluación de ingreso antes de recibir este servicio.
- **Psicoeducación terapéutica** – educación sobre enfermedades mentales, opciones de tratamiento de salud mental, medicamentos y recuperación.

Es posible que estos servicios estén disponibles en su RSN:

- **Cuidado de relevo** – reemplazo temporal del cuidador de una persona con una enfermedad mental para que el cuidador pueda descansar.
- **Empleo con apoyo** - servicios que ayudan a personas con enfermedades mentales a encontrar y mantener un empleo dentro de sus comunidades.
- **Club social de salud mental** - lugar diseñado para ayudar a las personas a recuperarse de enfermedades mentales involucrándolas en actividades significativas que las alientan y las apoyan en el proceso de tomar el control de su vida.
- **Otros servicios** – su proveedor de atención de salud mental también podrá ayudarle a conectarse con servicios como vivienda, atención médica y empleo.

Para obtener información más detallada, sírvase llamar a la RSN en su comunidad.

¿Puedo escoger a mi proveedor de atención de salud mental?

Usted puede escoger un proveedor de atención de salud mental en la agencia donde recibe los servicios. Si no escoge un proveedor de atención de salud mental, se le asignará uno. Usted tiene el derecho de cambiar de proveedor de atención de salud mental durante los primeros 30 días. También puede pedir un cambio una vez al año sin tener que dar razones.

¿Cómo puedo acceder a la atención médica cubierta por Medicaid?

Si tiene beneficios de Pago por servicio (FFS, por sus siglas en inglés) de Medicaid, puede ir a cualquier médico bajo contrato con DSHS. Comuníquese con el médico para averiguar si es Proveedor de Medicaid antes de concertar una cita. Si necesita más ayuda o información para encontrar a un médico o una clínica en su área, puede llamar a este número gratuito: 1-800-562-3022.

No olvide llevar su Tarjeta de servicios a su cita médica para que el médico pueda determinar sus beneficios.

Si está inscrito en atención administrada bajo Healthy Options/Programa de Seguro Médico para Niños (HO/CHIP, por sus siglas en inglés), el número de su plan figura a continuación. Puede llamar a su plan y solicitar atención. Si necesita más ayuda o información para encontrar a un médico o una clínica en su área, puede llamar al 1-800-562-3022 o ingresar a <http://hrsa.dshs.wa.gov/healthyoptions/newwho/client/planlinks.htm>.

No olvide llevar la tarjeta de identificación de su plan, además de su Tarjeta de servicios, a la cita médica para que el médico pueda determinar sus beneficios.

Existen evaluaciones médicas EPSDT disponibles para niños recién nacidos hasta los 21 años de edad. La evaluación médica podría identificar otras necesidades de salud que usted tenga. El médico entonces podrá derivarlo para el seguimiento.

Organizaciones de atención administrada	Números gratuitos
Asuris Northwest Health	1-866-240-9560
Columbia United Providers	1-800-315-7862
Community Health Plan of Washington	1-800-440-1561
Group Health Cooperative	1-888-901-4636
Molina Healthcare of Washington, Inc.	1-800-869-7165
Regence Blueshield	1-800-669-8791

Si desea inscribirse o cambiar de plan, llame a DSHS al 1-800-562-3022.

Si desea cambiar de médico, sírvase llamar a su plan directamente.

¿Qué otra atención de salud mental está cubierta por Medicaid?

Si usted no cumple con los Estándares de acceso a la atención para los servicios de RSN pero necesita atención de salud mental, puede acceder a estos servicios mediante otras secciones de DSHS. Puede obtener esta información llamando al 1-800-562-3022 o llamando a su plan de atención administrada.

¿Tengo que pagar algún servicio de salud mental?

Por lo general no, pero si recibe atención de un proveedor que no está bajo contrato con su RSN, posiblemente tenga que pagar. Si solicita un servicio que no está cubierto o que no es necesario desde el punto de vista médico, tal vez tenga que pagar. Si no está seguro acerca del proveedor o los servicios, sírvase consultar a su RSN.

¿Qué ocurre si recibo una factura?

No debería recibir una factura por los servicios que están cubiertos por Medicaid a menos que reciba servicios que no fueron autorizados o que consulte a un proveedor que no está autorizado.

Si recibe una factura, comuníquese con la oficina de facturación de la agencia que se la envió. Dígalos que está cubierto por Medicaid y pídale que le expliquen la factura.

Si esto no soluciona el problema, puede comunicarse con su proveedor de atención de salud mental, su RSN o el servicio Ombuds para obtener ayuda adicional.

¿Qué ocurre si necesito transporte para obtener atención médica?

En muchos casos Medicaid pagará el transporte a citas para servicios relacionados con la salud. Si necesita ayuda para encontrar transporte, llame a este número gratuito: 1-800-562-3022.

¿Hay encuestas sobre la satisfacción de los miembros?

Una vez al año, DBHR realiza una encuesta para saber lo que piensa usted o su familiar acerca de los servicios recibidos. No está obligado a participar en la encuesta. Si se solicita su participación, por favor tómese el tiempo de responder. Su voz es la mejor manera de mejorar el sistema.



Derechos de las personas que reciben servicios públicos de salud mental

¿Cuáles son mis derechos por recibir servicios públicos de salud mental en la comunidad?

- Ser tratado con respeto y dignidad
- Recibir protección de la privacidad
- Ayudar en la elaboración de un plan de atención con servicios que satisfagan sus necesidades
- Participar en las decisiones sobre su atención de salud mental
- Recibir servicios en un lugar libre de barreras (accesible)
- Solicitar información acerca de nombres, ubicaciones, teléfonos e idiomas de las agencias locales
- Recibir la cantidad y el tiempo de servicio que necesita
- Solicitar información acerca de la estructura y el funcionamiento de la RSN
- Recibir servicios dentro de dos horas para atención de emergencia y dentro de 24 horas para atención de urgencia
- No ser sometido al uso de aislamiento o restricciones
- Recibir servicios apropiados para su edad y cultura
- Obtener los servicios de un intérprete certificado y material traducido sin costo para usted
- Entender las opciones y alternativas de tratamiento disponibles
- Negarse a recibir cualquier tratamiento propuesto
- Recibir atención sin discriminación hacia su persona (p. ej., por edad, raza, tipo de enfermedad)
- Estar libre de explotación o acoso sexual
- Recibir una explicación de todos los medicamentos recetados y sus posibles efectos secundarios
- Elaborar una directiva anticipada que indique sus elecciones y preferencias para la atención de salud mental
- Recibir servicios necesarios desde el punto de vista médico que sean de buena calidad
- Obtener una segunda opinión de un profesional de salud mental
- Presentar quejas ante su agencia o RSN
- Presentar una apelación a la RSN basada en un Aviso de acción escrito de la RSN
- Elegir un proveedor de atención de salud mental o elegir uno para su niño menor de 13 años de edad
- Cambiar de proveedor de atención de salud mental durante los primeros 30 días y a veces más seguido
- Presentar una solicitud de audiencia administrativa (justa)
- Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos y pedir cambios. Se le informará del costo de realizar las copias
- Estar libre de represalias
- Solicitar y recibir las políticas y los procedimientos de la RSN y de las Agencias de salud mental de la comunidad (CMHA) pertinentes a sus derechos

También puede comunicarse con la Oficina de derechos civiles para recibir información adicional en <http://www.hhs.gov/ocr>.

Directivas anticipadas de salud mental

¿Qué es una directiva anticipada de salud mental?

Una directiva anticipada de salud mental es un documento escrito que describe lo que usted desea que ocurra si su enfermedad mental avanza tanto que afecta su juicio o si usted no puede comunicarse. Informa a los demás de los tratamientos que desea o que no desea recibir. Puede identificar a una persona a la cual usted ha dado la autoridad de tomar decisiones en nombre suyo.

Si tiene una directiva anticipada de atención de salud física, debe compartirla con su proveedor de atención de salud mental para que conozca sus deseos.

¿Cómo completo una directiva anticipada de salud mental?

Existe un formulario modelo para completar llenando los espacios en blanco en el sitio web de DSHS, <http://www1.dshs.wa.gov/mentalhealth>. También es posible que su CMHA, su proveedor de atención de salud mental o su Ombuds tengan copias del formulario. También puede llamar a la Oficina de asociaciones de consumidores al 1-800-446-0259.



Revisión, Diagnóstico y Tratamiento Precoz y Periódico (EPSDT) para niños

¿Qué es EPSDT para niños?

EPSDT es un programa de salud para niños con cobertura de Medicaid, que incluye a niños de crianza temporal y que provee enlaces a otros servicios. Con EPSDT, los niños pueden tener exámenes médicos regulares. Si su niño necesita obtener atención médica para un problema que se descubre durante el examen, Medicaid también pagará la atención de seguimiento necesaria desde el punto de vida médico. Todos los niños desde que nacen hasta los 21 años de edad que tienen cobertura de Medicaid pueden recibir exámenes médicos regulares. Durante esta consulta médica de EPSDT su niño podría ser derivado para una evaluación de salud mental por medio de la RSN o como parte del plan de salud del niño. Se le realizará una evaluación de ingreso cuando se le envíe a la RSN.

¿Cuándo deberían ser examinados los niños?

Los niños deben tener su primer examen médico en cuanto usted reciba su Tarjeta de servicios. Después del primer examen:

- Los niños de dos a seis años de edad deben ser examinados una vez al año.
- Los niños de siete a 20 años de edad deben ser examinados cada dos años.
- Para niños menores de dos años, consulte a su proveedor de atención primaria acerca de la frecuencia de los exámenes.

Podría haber una derivación para una evaluación de salud mental en cualquiera de estas visitas. Cuando se concierta una cita con un profesional de salud mental, éste notifica al proveedor de atención primaria para que puedan trabajar juntos en un plan de atención.

Si ya se está recibiendo atención de salud mental, el proveedor de atención de salud mental preguntará si también se están recibiendo los exámenes médicos regulares. Si no es así, se realizará una derivación a un médico de atención primaria o se ofrecerá un número de teléfono para encontrar un médico de atención primaria para obtener los exámenes médicos regulares. También es posible que se realice una derivación para una "Evaluación de niño sano".

Medicaid también cubrirá ciertas evaluaciones dentales y oculares bajo EPSDT.

¿Qué ocurre si mi niño o yo necesitamos un dentista?

Existe cobertura dental limitada disponible para las personas inscritas en Medicaid. Para encontrar un dentista, llame a la sociedad dental local de su zona. Aparecerá en las páginas amarillas bajo "Dentist Referral" (derivación odontológica) o llame al 1-800-562-3022.

Quejas y apelaciones

¿Qué puedo hacer si no estoy contento con mis servicios?

Puede comunicárselo a la Agencia de salud mental de la comunidad (CMHA). Si eso no ayuda, puede:

- Comunicarse con los servicios Ombuds;
- Presentar una queja;
- Presentar una apelación si recibe un Aviso de acción escrito de su RSN y/o
- Solicitar una Audiencia administrativa (justa)

¿Quién puede ayudarme con las quejas, apelaciones o audiencias administrativas (justas)?

Cada RSN tiene un servicio ombuds que puede ayudarle con las quejas, apelaciones o los procesos de audiencias administrativas justas estatales. El Ombuds ayuda a resolver inquietudes acerca de los servicios de salud mental.

Ejemplo: Si usted considera que alguien en la CMHA le faltó el respeto y desea saber lo que puede hacer:

- Puede comunicárselo a alguien en la agencia
- Puede hablar con el Ombuds
- Puede pedir al Ombuds que le ayude a presentar una queja a nivel de la CMHA o de la RSN
- Puede pedir una Audiencia administrativa (justa) por medio de la Oficina Estatal de Audiencias Administrativas

Los números de teléfono del Servicio Ombuds para cada RSN figuran en la página 19. Una CMHA o la RSN también pueden ayudarle a comunicarse con el Ombuds.

¿Cómo presento una queja?

A continuación se encuentran los pasos del proceso de queja:

1. Para presentar una queja, comuníquese con la CMHA donde recibe servicios o con la RSN en su comunidad.
2. Puede pedir ayuda con su queja. El servicio Ombuds es gratuito para usted. Usted puede elegir a otra persona para que lo ayude si desea hacerlo. Existen servicios de intérpretes y TTY/TTD disponibles si hacen falta.
3. Usted puede presentar una queja por teléfono o por escrito. Si comienza con una llamada telefónica, deberá enviar una carta dentro de siete días. El Ombuds puede ayudarle con esto.

Sírvase incluir lo siguiente en su carta:

- su nombre;
 - la mejor manera de comunicarse con usted;
 - el problema;
 - lo que usted desea para resolver el problema y
 - su firma
4. Cuando la CMHA o RSN reciba la queja, se lo harán saber oralmente o por carta dentro de un día hábil. Si se lo dicen oralmente, también deberán enviarle una carta dentro de cinco días hábiles.
 5. Su queja será revisada por personas que no han estado involucradas en el asunto anteriormente. Si su queja tiene que ver con el tratamiento de salud mental, un profesional de atención de salud mental calificado participará en la revisión.
 6. Usted recibirá una carta comunicándole la decisión.
 7. Si comienza el proceso en la CMHA y no está satisfecho con su decisión, puede ir a la RSN. Tiene cinco días naturales después de recibir la decisión de la CMHA para hablar con la RSN.
 8. Existen plazos que deben ser respetados por la CMHA y la RSN. Por lo general, consisten en 30 días a partir del momento en que usted hace su pedido. Usted puede pedir 14 días naturales más para que la RSN responda si piensa que es lo mejor para usted. La RSN también podrá pedir hasta 14 días adicionales para tomar una decisión si necesita más información y es lo mejor para usted. Se le comunicará la razón de la demora.
 9. Recibirá una carta con la decisión de la RSN acerca de su queja.
 10. Si no recibe una carta dentro de los plazos establecidos por las reglas o si no está de acuerdo con la RSN, puede presentar una solicitud de audiencia administrativa (justa).

¿Qué es una acción?

Una acción es un rechazo, suspensión, reducción o terminación de sus servicios.

¿Qué es un rechazo?

La decisión de no ofrecer una evaluación de ingreso es un rechazo. La decisión de la RSN de no autorizar los servicios de salud mental de Medicaid solicitados para usted por una CMHA es un rechazo.

¿Qué significa una suspensión, reducción o terminación?

Esto ocurre cuando una RSN toma la decisión de cambiar sus servicios de salud mental a algo menor de lo originalmente pactado.

¿Qué tipo de decisión no es una acción?

Las acciones sólo pueden venir de la RSN:

Ejemplos de cosas que no son acciones:

- Usted y su proveedor de atención de salud mental realizan cambios en su plan de servicio individual
- Se cambia el servicio de administración de medicación a su médico de atención primaria

Si un profesional de salud mental no solicita servicios de salud mental continuos después de una evaluación de ingreso, usted recibirá un "Aviso de determinación". Es una carta que explica por qué se tomó la decisión. Le recordará:

- su derecho a una segunda opinión y la manera de obtener una segunda opinión;
- información sobre la disponibilidad de otros servicios bajo EPSDT para las personas inscritas menores de 21 años de edad y sus representantes legales y
- su derecho a presentar una queja o solicitar una audiencia administrativa (justa) acerca de cómo hacerlo.

¿Cómo presento una apelación?

1. Para iniciar una apelación, comuníquese con la RSN que le envió el Aviso de acción. La apelación debe solicitarse dentro de los 20 días posteriores a la recepción del Aviso de acción o de la fecha en que ocurre la acción. Si su apelación tiene que ver con los servicios que está recibiendo, puede solicitar que se continúen los servicios hasta que se decida su apelación. En este caso, la solicitud de apelación debe realizarse dentro de los 10 días posteriores a la fecha en la cual la RSN envió el Aviso de acción o la fecha en que ocurre la acción.
2. El Ombuds puede ayudarle con su apelación. Usted puede recibir ayuda de su CMHA o de quien quiera.
 - Existen servicios de intérpretes y TTY/TTD gratuitos.
3. Puede comenzar una apelación con una llamada telefónica o por escrito. Sírvase incluir:
 - su nombre;
 - cómo comunicarse con usted;
 - la razón de la apelación;
 - cualquier información que desee presentar en apoyo de su solicitud y
 - su firma.
4. Puede solicitar un proceso de apelación más rápido (acelerado) si usted o su proveedor de atención de salud mental consideran que es lo mejor para su salud mental. Si solicita un proceso más rápido, su RSN tomará una decisión dentro de tres días hábiles. Si la RSN tarda más, se le dirá por qué.
5. Cuando la RSN recibe la solicitud de apelación, se lo comunicarán oralmente o por escrito dentro de un día hábil. Si se lo dicen oralmente, también deberán enviarle una carta dentro de cinco días hábiles.
6. Durante el proceso de apelación, usted y cualquiera a quien usted autorice podrán examinar sus registros de salud mental para ayudarle.
7. Su apelación será revisada por una persona capacitada que no ha estado involucrada en su tratamiento.
8. Mientras se decide su apelación, usted podrá pedir que se continúen sus servicios si:
 - La apelación se presenta dentro de 10 días.
 - Los servicios son servicios de salud mental de Medicaid cubiertos.
 - La apelación involucra la reducción, suspensión o terminación de los servicios que la CMHA declara que usted necesita.
 - Su aprobación para servicios de salud mental de Medicaid está vigente.
9. Su RSN tomará una decisión sobre su apelación dentro de los 45 días después de su presentación. Podrá pedir hasta 14 días adicionales. Esto es para que pueda tomar la mejor decisión y tenga tiempo de obtener información adicional. La demora debe ser lo mejor para usted. Se le comunicará la razón de la demora.
10. La RSN le enviará la decisión sobre la apelación por escrito.

NOTA IMPORTANTE: Si la decisión sobre la apelación no es a su favor, es posible que tenga que pagar los servicios recibidos durante la apelación.

¿Qué es una Audiencia administrativa (justa)?

Una audiencia administrativa o justa es el mismo proceso. Tiene dos nombres en las leyes federales y estatales. Un Juez de ley administrativa (ALJ, por sus siglas en inglés) toma las decisiones en las audiencias administrativas (justas). El ALJ decide si se ha violado un Código Administrativo de Washington (WAC) o una ley estatal. En ese caso, el juez puede ordenar un plan de acción correctiva si es necesario. La RSN debe respetar la decisión del ALJ.

Usted puede solicitar una audiencia administrativa si considera que:

- Se ha violado un Código Administrativo de Washington (WAC), que es una regla estatal.
- Si no está satisfecho con el resultado de su apelación en la RSN.

Tiene sólo 20 días a partir de la fecha original de la decisión sobre su apelación por parte de la RSN para solicitar una audiencia administrativa o justa.

La solicitud de la audiencia administrativa o justa debe ir a la Oficina de audiencias administrativas (OAH, por sus siglas en inglés). La OAH **no** es parte de DSHS, DBHR ni de la RSN. Es una agencia estatal independiente. Puede llamar a la OAH al 1-800-583-8271 o enviar su solicitud a:

**Office of Administrative Hearings
PO Box 42489
Olympia, WA 98504**

Su caso será asignado a la OAH más cercana a su casa.

Un Ombuds puede ayudarlo con la audiencia sin costo para usted. También puede contratar a su propio abogado o a cualquier otra persona para representarlo, pero usted deberá pagar el costo de su representación.

Durante la audiencia, tendrá la oportunidad de hablar con otros que estén involucrados con sus inquietudes.

A veces los asuntos se resuelven entre usted y la CMHA o la RSN antes de la fecha de la audiencia.

Información de contacto para los Servicios Ombuds

RSN u Hospital	Número de teléfono
Chelan-Douglas RSN	1-800-346-4529 ó 1-509-886-0700
Clark County RSN	1-866-666-5070 ó 1-360-397-8470
Grays Harbor RSN	1-866-439-3064 ó 1-503-468-3509
Greater Columbia RSN	1-800-257-0660 ó 1-509-783-7333
King County RSN	1-800-790-8049 #3
North Central Washington RSN	1-800-346-4529 ó 1-509-766-2568, ext. 314
North Sound RSN	1-888-336-6164 ó 1-360-416-7004
Peninsula RSN	1-888-377-8174 ó 1-360-692-1582
Pierce RSN - OptumHealth	1-800-531-0508 ó 1-253-798-6123
Southwest RSN	1-866-731-7403 ó 360-414-0237
Spokane County RSN	1-866-814-3904 ó 1-509-477-4666
Thurston-Mason RSN	1-800-658-4105 ó 1-360-867-2556
Timberlands RSN	1-866-439-3064 ó 1-503-468-3509
WMIP/Molina	1-800-869-7175 ext. 141113 ó 1-425-424-1113
Eastern State Hospital Patient Advocate	1-509-565-4520
Western State Hospital Director of Consumer Affairs	1-253-879-7996

Redes de asis-tencia regional por condado con agencias de salud mental de la comunidad bajo contrato

Esta información está sujeta a cambio y se actualiza en el sitio web de HRSA mensualmente: <http://www.dshs.wa.gov/mentalhealth/rsnmap.shtml>

CHELAN - DOUGLAS RSN

636 Valley Mall Parkway, Suite 200

East Wenatchee, WA 98802-4875

<http://www.cdrsn.org>

Teléfono público: 1-509-886-6318 o sin cargo 1-877-563-3678

Agencias de salud mental de la comunidad autorizadas

Catholic Family & Child Services: 509-662-6761

640 S. Mission, Wenatchee, WA 98801-2263

Idiomas alternativos disponibles: español

Children's Home Society: 509-663-0034

1014 Walla Walla Avenue, Wenatchee, WA 98801-1523

Idiomas alternativos disponibles: español

Columbia Valley Community Health/Behavior Health Services – Adultos

509-662-7195 o sin cargo 888-424-6124

701 N. Miller Street, Wenatchee, WA 98801-2086

Columbia Valley Community Health/Behavior Health Services – Niños

509-662-4296

504 Orondo Street, Wenatchee, WA 98801

CLARK COUNTY MENTAL HEALTH RSN

PO Box 5000

Vancouver, WA 98666-5000

<http://www.clark.wa.gov/mental-health>

Teléfono público: 1-360-397-2130 o sin cargo 1-800-410-1910

Agencias de salud mental de la comunidad autorizadas

Catholic Community Services: 360-567-2211 ó 1-800-388-6378

9300 NE Oak View Drive #B, 2do piso, Vancouver, WA 98662

Idiomas alternativos disponibles: francés, ruso y español

Children's Center: 360-699-2244

415 W 11th Street, Vancouver, WA 98666-0484

Idiomas alternativos disponibles: ruso y español

Children's Home Society: 360-695-1325

309 W 12th Street, Vancouver, WA 98666-0605

Columbia River Mental Health Services: 360-993-3000

6926 E. Fourth Plain Boulevard, Vancouver, WA 98661-7254

Idiomas alternativos disponibles: lenguaje de señas americano, camboyano, chino, francés, alemán, coreano, laosiano, ruso, español, tagalog, taiwanés, tailandés y vietnamita

Community Services Northwest: 360-397-8484

1601 E Fourth Plain Blvd., Vancouver, WA 98668-1845

Family Solutions: 360-695-0115

1104 Main Street, Suite 500, Vancouver, WA 98660-2972

Idiomas alternativos disponibles: español

Lifeline Connections: 360-397-8246

PO Box 1678, Vancouver, WA 98668-1678

Sea Mar Community Health Center: 360-566-4432

7410 E Delaware Lane, Vancouver, WA 98663

Southwest Washington Medical Center: 360-696-5300

3400 Main Street, Vancouver, WA 98668-1600

GRAYS HARBOR RSN

2109 Sumner Avenue, Suite 203

Aberdeen, WA 98520-3699

<http://www.healthygh.org>

Teléfono público: 1-360-532-8631 x 284 o sin cargo 1-800-464-7277 (sólo para el Condado de Grays Harbor)

Agencias de salud mental de la comunidad autorizadas

Behavioral Health Resources: 360-482-5358
575 E Main Street, Suite C, Elma, WA 98541-9551
Idiomas alternativos disponibles: español

Behavioral Health Resources: 360-538-9290
205 8th Street, Hoquiam, WA 98550-2507
Idiomas alternativos disponibles: español

Sea Mar Counseling Social Services: 360-538-1461
1813 Sumner Street, Aberdeen, WA 98520
Idiomas alternativos disponibles: español

Grays Harbor Crisis Clinic: 360-532-4357
615 8th Street, Hoquiam, WA 98550

GREATER COLUMBIA RSN

101 N. Edison Street, Kennewick, WA 99336-1958
<http://www.gcbh.org>
Teléfono público: 1-509-735-8681 o sin cargo 1-800-795-9296

Agencias de salud mental de la comunidad autorizadas

Benton/Franklin Counties Crisis Response Unit: 509-783-0500
2635 W. Deschutes Avenue, Kennewick, WA 99336-3004
Idiomas alternativos disponibles: español

Blue Mountain Counseling: 509-382-1164
221 E. Washington, Dayton, WA 99328

Catholic Family and Child Services: 509-965-7100
5301 Tieton Drive, Suite "C", Yakima WA 98908-3478
Idiomas alternativos disponibles: español

Catholic Family and Child Services - Richland: 509-946-4645
2139 Van Glesen, Richland, WA 99353

Central WA Comprehensive Mental Health - Yakima: 509-575-4084
402 S. Fourth Avenue, Yakima, WA 98907-0959
Idiomas alternativos disponibles: español

Central WA Comprehensive Mental Health - Yakima: 509-925-9861
220 W. 4th Avenue, Ellensburg, WA 98926

Central WA Comprehensive Mental Health - Goldendale: 509-773-5801
112 W. Main Street, Goldendale, WA 98620

Central WA Comprehensive Mental Health - Sunnyside: 509-837-2089
1319 Saul Road S., Sunnyside, WA 98944

Central WA Comprehensive Mental Health - White Salmon: 509-493-3400
251 Rhine Village Drive, White Salmon, WA 98672

Garfield County Human Services: 509-843-3791
856 W. Main Street, Pomeroy, WA 99347

Lourdes Counseling Center: 509-943-9104
1175 Carondelet Drive, Richland, WA 99352-3396
Idiomas alternativos disponibles: fijiano, hindi, memano, punjabi, español y urdu

Lutheran Community Services Northwest: 509-735-6446
3321 W. Kennewick Avenue, Suite 150, Kennewick, WA 99336-2959

Nueva Esperanza Community Counseling Center - La Clinica:
509-545-6506
720 W. Court Street, Suite 8, Pasco, WA 99301-4178
Idiomas alternativos disponibles: español y toisano

Palouse River Counseling Center: 509-334-1133
340 NE Maple, Pullman, WA 99163

Quality Behavioral Health: 509-758-9941
900 7th Street, Hoquiam, WA 99403-2058

Skamania County Community Health: 509-427-3850
683 SW Rock Creek Drive, Stevenson, WA 98648

Walla Walla County Department of Human Services: 509-524-2920
1520 Kelly Place, Walla Walla, WA 99362
Idiomas alternativos disponibles: español

Yakima Valley Farm Workers Clinic Behavioral Health Services:
509-453-1344
918 E. Mead Avenue, Yakima, WA 98903-3720
Idiomas alternativos disponibles: español

KING COUNTY RSN

401 5th Avenue, Suite 400

Seattle, WA 98104-1598

<http://www.kingcounty.gov/healthServices/mentalhealth.aspx>

Teléfono público: 1-206-263-9000 o sin cargo 1-800-790-8049

Agencias de salud mental de la comunidad autorizadas

Asian Counseling and Referral Service: 206-695-7600

3639 Martin Luther King Jr. Way S, Seattle, WA 98144

Idiomas alternativos disponibles: camboyano, cantonés, francés, alemán, h'mong, japonés, coreano, lao, mandarín, mien, samoano, tagalog, taiwanés, tailandés, toishanés, vietnamita

Catholic Community Services: 206-328-5097

23rd Avenue S. #100, Seattle, WA 98144

Catholic Community Services: 253-854-0077

1229 West Smith, Kent, WA 98032

Community House Mental Health: 206-322-2387

431 Boylston Avenue E, Seattle, WA 98102-4903

Community Psychiatric Clinic: 206-461-3614 ó 206-545-2354

11000 Lake City Way NE, Seattle, WA 98125-6748

<http://www.cpcwa.org>

Idiomas alternativos disponibles: cantonés, japonés, coreano, español, tagalog

Consejo Counseling and Referral Services: 206-461-4880

3808 S Angeline Street, Seattle, WA 98118-1712

<http://www.consejo-wa.org>

Idiomas alternativos disponibles: español

Downtown Emergency Service Center: 206-464-1570

515 Third Avenue, Seattle, WA 98104

Idiomas alternativos: español

Downtown Emergency Service Center: 206-441-3043

Support, Advocacy, Growth, & Employment

2106 – 2nd Avenue Suite 100, Seattle, WA 98121

Idiomas alternativos: español

Evergreen Healthcare: 206-923-6300 o sin cargo 1-800-548-0558
2414 SW Andover Street, Suite D-120, Seattle, WA 98106
Servicios en el hogar provistos en todo el Condado de King
Idiomas alternativos disponibles: mandarín

Harborview Mental Health Services: 206-744-9600
325 Ninth Avenue, First Floor, Seattle, WA 98104
Idiomas alternativos disponibles: hiligaynon, hindi, coreano, español, tagalog

Navos: 206-933-7000
2600 SW Holden Street, Seattle, WA 98126-3505
Intérpretes disponibles

Navos: 206-241-0990
1010 South 146th Street, Burien, WA 98168
Intérpretes disponibles

Sea Mar Community Health Center: 206-766-6976
10001 – 17th Place S., Lower Level, Seattle, WA 98168-1624
Idiomas alternativos disponibles: portugués, español

Sea Mar Community Health Center: 425-460-7114
12835 Bellevue-Redmond Road, Bldg. 100, Suite #145, Bellevue, WA 98005
Idiomas alternativos disponibles: portugués, español

Seattle Children's: 206-987-3560
4800 Sand Point Way NE, Seattle, WA 98105-0371
<http://seattlechildrens.org/clinics-programs/psychiatry-and-behavioral-medicine/>
Idiomas alternativos disponibles: lenguaje de señas americano, mandarín, español

Seattle Children's: 206-283-3300
2142 Tenth Avenue W, Seattle, WA 98119-2899
Idiomas alternativas disponibles: alemán, laosiano, español, tagalog

Seattle Counseling Service for Sexual Minorities: 206-323-1768
1216 Pine Street, Suite 300, Seattle, WA 98101

Sound Mental Health: 206-302-2300, TTY: 206-302-2209

1600 E Olive Street, Seattle, WA 98122-2799

<http://www.smh.org>

Idiomas alternativos disponibles: árabe, lenguaje de señas americano, francés, gaélico, alemán, hindi, húngaro, japonés, coreano, letón, lituano, mandarín, ruso, español, tagalog, yoruba

Therapeutic Health Services: 206-322-7676 (Jóvenes/Familias)

1116 Summit Avenue, Seattle, WA 98101

Idiomas alternativos disponibles: amhárico, español

Therapeutic Health Services: 206-723-1980 (Adultos)

5802 Rainier Avenue S., Seattle, WA 98118

Idiomas alternativos disponibles: amhárico, español

Valley Cities Counseling and Consultation: 253-939-4055

2704 "I" Street NE, Auburn, WA 98002-2498

<http://www.valleycities.org/>

Idiomas alternativos disponibles: criollo, checo, francés alemán, hausa, hebreo, italiano, portugués, español, tamil, yoruba

NORTH CENTRAL WASHINGTON RSN

119 Basin Street SW, Ephrata, WA 98823-1855

<http://www.ncwrsn.com>

Teléfono público: 1-509-754-6577 o sin cargo 1-800-251-5350

Agencias de salud mental de la comunidad autorizadas

Community Counseling Services of Adams County: 509-488-5611

425 East Main, Suite 600, Othello, WA 99344-1003

Idiomas alternativos disponibles: español

Community Counseling Services of Adams County - Ritzville:

509-659-4357

120 W. Main, Ritzville, WA 99169

Grant Mental Healthcare: 509-765-9239

840 East Plum Street, Moses Lake, WA 98837-0160

Idiomas alternativos disponibles: español

Grant Mental Healthcare - Grand Coulee: 509-633-1471
322 Fortuyn Road, Grand Coulee, WA 99133

Grant Mental Healthcare - Quincy: 509-787-4466
203 South Central Avenue, Quincy, WA 98848

Okanogan Behavioral Healthcare: 509-826-6191
1007 Koala Drive, Omak, WA 98841-3208
Idiomas alternativos disponibles: español

Pend Oreille County Counseling Services: 509-447-5651
105 South Garden Avenue, Newport, WA 99156

Northeast Washington Alliance Counseling Services - Colville:
509-684-4597 ó 1-866-708-4597 TTY: 509-684-7565 ó 1-877-485-6212
165 E. Hawthorne Avenue, Colville, WA 99114-2629

Northeast Washington Alliance Counseling Services - Davenport:
509-725-3001 o sin cargo 1-888-725-3001
1211 Merriam, Davenport, WA 99122

Northeast Washington Alliance Counseling Services - Chewelah:
509-935-4808
Municipal Bldg., 301 E Clay, Room 201, Chewelah, WA 99109

Northeast Washington Alliance Counseling Services - Nine Mile Falls: 509-
262-0396 ó 1-866-708-4597
6176-B, Highway 291, Suite 203, Nine Mile Falls, WA 99026

Northeast Washington Alliance Counseling Services - Republic:
509-775-3341 ó 1-866-807-7131
42 Klondike Road, Republic, WA 99166-9701

NORTH SOUND MENTAL HEALTH RSN

117 N. 1st Street, Suite 8, Mount Vernon, WA 98273-2858

<http://www.nsmha.org>

Teléfono público: 1-360-416-7013 o sin cargo 1-800-684-3555

Regional Access System for Outpatient Services: 1-888-693-7200

Agencias de salud mental de la comunidad autorizadas

Bridgeways: 425-513-8213 ó 1-877-355-8668

1220 75th Street SW, Everett, WA 98203

Catholic Community Services - Skagit County:

360-856-3054 ó 1-888-504-9992

160 Cascade Place Suite 201, Burlington WA 98233-3126

Catholic Community Services - Snohomish County:

425-257-2111 o sin cargo 1-888-504-9992

1918 Everett Way

Everett, WA 98201

Catholic Community Services - Whatcom County:

360-676-2164 o sin cargo 1-888-504-9992

1133 Railroad Avenue, Bellingham, WA 98225

Compass Health - Snohomish County: 425-349-6200 ó 1-800-457-9303

4526 Federal Avenue, Everett, WA 98203-8810

Idiomas alternativos disponibles: lenguaje de señas americano, árabe, bosniano, camboyano, cantonés, farsi, francés, japonés, coreano, mandarín, rumano, ruso, español, tagalog y ucraniano

Compass Health - Island County: 360-678-5555 ó 1-800-457-9303

105 NW First Street, Coupeville, WA 98239

Idiomas alternativos disponibles: español

Compass Health - San Juan County: 360-378-2669 ó 1-800-457-9303

520 Spring Street, Friday Harbor, WA 98250

Idiomas alternativos disponibles: español

Compass Health - Skagit County: 360-419-3500 ó 1-800-457-9303
1220 Memorial Hwy, Mount Vernon, WA 98273, *español disponible*

Interfaith Community Health Center: 360-676-6177 ó 1-877-235-6850
220 Unity Street, Bellingham, WA 98225
Idiomas alternativos disponibles: español

Lake Whatcom Residential and Treatment Center:
360-676-6000 o sin cargo 1-888-676-6002
609 A North Shore Drive, Bellingham, WA 98226-4414

Sea Mar Counseling and Social Services - Bellingham: 360-734-5458
4455 Cordata Pkwy, Bellingham, WA 98226-8037

Sea Mar Counseling and Social Services - Everett:
425-347-5415 ó 1-866-923-2312
5007 Claremont Way, Everett, WA 98203

Sea Mar Counseling and Social Services - Mount Vernon:
360-428-8912 ó 1-866-923-2312
1010 E. College Way, Mount Vernon, WA 98273

Sunrise Services Inc. - Skagit County: 360-336-3762 ó 1-888-774-9658
PO Box 1790, Mount Vernon, WA 98273
Idiomas alternativos disponibles: español

Sunrise Services Inc. - Snohomish County:
425-347-3149 ó 1-888-774-9658
PO Box 2569, Everett, WA 98213
Idiomas alternativos disponibles: español

Volunteers of America: 425-259-3191 ó 1-888-693-7200
2802 Broadway, Everett, WA 98201

Whatcom Counseling & Psychiatric Clinic:
360-676-2220 ó 1-888-311-0120
3645 E. McLeod Road, Bellingham, WA 98226-8799

PENINSULA RSN

614 Division Street, MS 23

Port Orchard, WA 98366-4676

<http://www.kitsapgov.com/hr/wsolympic/prsn/prsnmain.htm>

Teléfono público: 1-360-337-4886 o sin cargo 1-800-525-5637

Agencias de salud mental de la comunidad autorizadas

Jefferson Mental Health Services: 360-385-0321

884 West Park Avenue, Port Townsend, WA 98368-0565

Kitsap Mental Health Services: 360-405-4010

5455 Almira Drive, Bremerton, WA 98311-8331

Idiomas alternativos disponibles: japonés, español y tagalog

Peninsula Community Mental Health Center: 360-457-0431

118 East 8th Street, Port Angeles, WA 98362-6129

West End Outreach Services: 360-374-6177

530 Bogachiel Way, Forks, WA 98331-9120

Idiomas alternativos disponibles: español

PIERCE RSN (OPTUMHEALTH PIERCE RSN)

3315 S 23rd Street, Suite 310

Tacoma, WA 98405

www.optumhealthpiercersn.com/

Teléfono público: 1-253-292-4200 o sin cargo 1-866-673-6256

Agencias de salud mental de la comunidad autorizadas

Asian Counseling Services: 253-697-8650

4301 South Pine Street, Suite 456, Tacoma, WA 98409

Idiomas alternativos disponibles: se hablan muchos idiomas asiáticos

Catholic Community Services of Western Washington: 253-759-9544

5410 N 44th Street, Tacoma, WA 98407-3799

Idiomas alternativos disponibles: español

Comprehensive Mental Health Adults/Older Adults: 1-253-396-5000

514 S 13th Street, Tacoma, WA 98402

Idiomas alternativos disponibles: español

Comprehensive Mental Health Children/Families: 1-253-396-5800

1201 S. Proctor Street, Suite 1, Tacoma, WA 98405-2095

Idiomas alternativos disponibles: español

Good Samaritan Community Health Services:

253-697-8400 o sin cargo 1-888-910-6300

325 E. Pioneer, Puyallup, WA 98372-3265

Idiomas alternativos disponibles: español

Greater Lakes Mental Healthcare: 253-581-7020

9330 59th Avenue SW, Lakewood, WA 98499-6600

Idiomas alternativos disponibles: español

Kwawachee Counseling Center of the Puyallup Tribal Health Authority:

253-593-0247

2209 E. 32nd Street, Tacoma, WA 98404-4997

Sea Mar Community Health Center: 253-396-1643

1516 S. 11th Street, Tacoma, WA 98404

Idiomas alternativos disponibles: español

SOUTHWEST RSN

1952 9th Avenue

Longview WA 98632-4045

<http://www.cowlitzcounty.org/humanservices/swrsn.htm>

Teléfono público: 1-360-501-1201 o sin cargo 1-800-347-6092

Agencias de salud mental de la comunidad autorizadas

Center for Behavioral Solutions: 360-414-2280

600 Broadway, Longview, WA 98632-3256

Idiomas alternativos disponibles: español

Lower Columbia Mental Health Center: 360-423-0203

921 14th Avenue, Longview, WA 98632-2316

Idiomas alternativos disponibles: filipino, alemán, ruso y español

Youth and Family Link: 360-423-6741

907 Douglas, Longview, WA 98632

SPOKANE COUNTY RSN

312 West 8th Avenue, 3rd floor, Spokane WA 99204-2506

<http://www.spokanecounty.org/mentalhealth>

Teléfono público: 1-509-477-5722 o sin cargo 1-877-273-5864

Agencias de salud mental de la comunidad autorizadas

Catholic Charities Counseling Program: 509-242-2308 ó 1-800-831-1209
12 E. 5th Avenue, Spokane, WA 99202

Children's Home Society Washington: 509-747-4174
2323 N. Discovery Place, Spokane Valley, WA 99216
Idiomas alternativos disponibles: español

Community Detox of Spokane County: 509-477-4631
312 West 8th Avenue, Spokane, WA 99204

Excelsior Youth Center: 509-328-7041 ó 1-800-466-5574
3754 W. Indian Trail Road, Spokane, WA 99208

Family Service Spokane: 509-838-4128 ó 1-800-838-4128
7 South Howard, Suite 321, Spokane, WA 99201

Institute for Family Development: 509-328-3802 ó 1-800-888-9169
720 West Boone, Suite 102, Spokane, WA 99201

Lutheran Community Services Northwest:
509-747-8224 ó 1-800-446-0259
210 West Sprague Avenue, Spokane, WA 99201

Partners with Families and Children: 509-473-4810
613 South Washington Street, Spokane, WA 99204

Passages Family Support Program/Volunteers of America: 509-892-9241
525 West Sprague Avenue, Spokane, WA 99201

Providence Sacred Heart Medical Center & Children's Hospital – BEST Program: 509-474-2223 ó 509-474-2112
101 W. 8th Avenue, Spokane, WA 99204

Spokane County Jail: 509-477-6686
1100 W. Mallon Avenue, Spokane, WA 99260

Spokane County Juvenile Court Services and Detention Center:

509-477-4742

1208 W. Mallon Avenue, Spokane, WA 99201

Spokane County Supportive Living Program: 509-477-2671

1725 North Ash Street, Spokane, WA 99205

Idiomas alternativos disponibles: español

Spokane Mental Health: 509-838-4651 ó 1-877-678-4428

107 South Washington Street, Spokane, WA 99202

Idiomas alternativos disponibles: lenguaje de señas americano, alemán, tagalog y español

Spokane Public Schools: 509-354-7946

200 N. Bernard, Spokane, WA 99202

Sunshine Health Facilities-Behavioral Health: 509-892-4342

1102 S. Raymond, Spokane Valley, WA 99206

Tamarack Center: 509-326-8100 ó 1-800-736-3410

2901 W. Fort George Wright Drive, Spokane, WA 99224

The N.A.T.I.V.E. Project: 509-325-5502

1803 W. Maxwell Avenue, Spokane, WA 99201

THURSTON-MASON

412 Lilly Road NE

Olympia WA 98506

<http://www.co.thurston.wa.us/health/ssrsn>

Teléfono público: 360-867-2602 o sin cargo 1-800-658-4105

TDD 360-867-2603 o sin cargo 1-800-658-6384

Agencias de salud mental de la comunidad autorizadas

Behavioral Health Resources: 360-704-7170 ó 1-800-825-4820

3857 Martin Way East, Olympia, WA 98506

Idiomas alternativos disponibles: ASL, cantonés, francés, alemán, español, vietnamita

Behavioral Health Resources - Lacey: 360-704-7170 ó 1-800-825-4820

4422 Sixth Avenue SE, Lacey, WA 98503

Behavioral Health Resources - Shelton: 360-704-7170 ó 1-800-825-4820
110 W "K", Shelton, WA 98584

Providence St. Peter Hospital Outpatient Services (adultos mayores):
360-493-7060
413 Lilly Road NE, Olympia, WA 98506

Evaluation & Treatment Facility:
360-528-2590 o sin cargo : 1-800-270-0041
3436 Mary Elder Road NE, Olympia, WA 98506
Crisis Resolution Services: 360-754-1338

Sea Mar Community Health Center: 360-704-7590
409 Custer Way, Suite D, Tumwater, WA 98501

TIMBERLANDS RSN

PO Box 217
Cathlamet, WA 98612-0217
<http://www.trsn.org>
Teléfono público: 1-360-795-3118 o sin cargo 1-800-392-6298

Agencias de salud mental de la comunidad autorizadas

Cascade Mental Health Care: 360-748-6696 o sin cargo 1-800-559-6696
135 W Main, Chehalis, WA 98531

Cascade Mental Health Care - Programa para niños y adolescentes:
360-330-9044 ó 1-800-559-6696
2428 Reynolds Avenue, Centralia, WA 98531

Wahkiakum County Mental Health Services:
360-795-8630 o sin cargo 1-800-635-5989
42 Elochoman Valley Road, Cathlamet, WA 98612

Willapa Long Beach Office - Willapa Behavioral Health:
360-642-3787 o sin cargo 1-800-884-2298
1107 North Pacific Hwy, Long Beach, WA 98631

Willapa South Bend Office - Willapa Behavioral Health:
360-942-2303 ó 1-800-884-2298
300 Ocean Avenue, Raymond, WA 98577

Definiciones

Acción:

- (1) Rechazo o autorización limitada por la Red de asistencia regional (RSN) de un servicio solicitado por la Agencia de salud mental de la comunidad (CMHA) para usted, incluyendo el tipo o nivel de servicio;
- (2) Reducción, suspensión o terminación por parte de la RSN de un servicio que usted ha estado recibiendo;
- (3) Rechazo por parte de la RSN, en forma total o parcial, del pago de un servicio;
- (4) No proporcionar los servicios en forma oportuna y/o
- (5) La RSN no actúa dentro de los plazos establecidos en las reglas.

Apelación: Proceso usado para solicitar la revisión de una Acción.

Servicios de crisis: Evaluación y tratamiento de una crisis de salud mental disponible para todas las personas inscritas en Medicaid. Los servicios de crisis están disponibles las 24 horas. Los servicios de crisis están diseñados para estabilizar a la persona en crisis, evitar un mayor deterioro y proveer tratamiento e intervención inmediatos en el lugar más apropiado para satisfacer las necesidades de la persona en el entorno menos restrictivo posible. Los servicios de crisis podrán proveerse antes de completar la evaluación de ingreso. Los servicios son provistos por o bajo la supervisión de un Profesional de salud mental.

Persona inscrita: Una persona que recibe beneficios de Medicaid.

Atención de emergencia: Servicios provistos para una persona que, de no ser así, probablemente derivaría en una intervención de crisis o una evaluación hospitalaria debido a inquietudes de peligro para la persona misma o para otros o discapacidad grave.

Queja: Expresión de la falta de satisfacción por cualquier cosa que no es una Acción, según se define "Acción" en esta sección. (Las posibles quejas incluyen, sin limitarse a ello, la calidad de la atención o los servicios, falta de respeto por parte de un proveedor o empleado, o la inobservancia de derechos).

Necesario desde el punto de vista médico o necesidad médica:

Expresión que describe un servicio solicitado con una expectativa razonable de prevenir, diagnosticar, corregir, curar, aliviar o prevenir el empeoramiento de afecciones en el beneficiario que ponen la vida en peligro, o causan sufrimiento o dolor, o producen enfermedad o dolencias, o amenazan con causar o agravar una discapacidad, o causar deformidad o mal funcionamiento físicos, y no hay otra manera de tratamiento igualmente efectiva, más conservadora o sustancialmente menos costosa disponible o apropiada para la persona que solicita el servicio. El tratamiento puede incluir una mera observación o, cuando corresponda, ningún tratamiento.

Además, deberá determinarse que 1) la persona tiene una enfermedad mental cubierta por los servicios públicos de salud mental del Estado de Washington; 2) los impedimentos de la persona y sus necesidades correspondientes se deben a una enfermedad mental; 3) la intervención se considera razonablemente necesaria para mejorar, estabilizar o evitar el deterioro de las funciones producto de la presencia de una enfermedad mental; 4) se prevé que la intervención beneficiará a la persona y 5) ningún otro sistema o apoyo formal o informal puede tratar la necesidad insatisfecha de la persona.

Profesional de salud mental: Persona que cumple los estándares definidos en las leyes del Estado de Washington. Los estándares se basan en la formación de la persona y su experiencia en salud mental. La mayoría de los profesionales de salud mental tienen una maestría y al menos dos años de experiencia en tratar cuestiones de salud mental.

Los psiquiatras, psicólogos, enfermeros psiquiátricos y asistentes sociales son todos profesionales de salud mental.

Proveedor de atención de salud mental (MHCP, por sus siglas en inglés):

Persona con la responsabilidad principal de ayudarlo a elaborar y completar un plan individualizado para los servicios de rehabilitación de salud mental.

Servicio Ombuds: Servicio gratuito y confidencial para ayudarlo cuando tiene una queja relacionada con sus servicios de salud mental. La persona en el servicio ombuds le ayudará a solucionar su queja o problema en el nivel más bajo posible. Este servicio también puede ayudarlo a encontrar otros defensores del consumidor. El servicio ombuds es independiente de la Red de asistencia regional (RSN). El Ombuds también puede ayudarlo cuando su queja no se resuelve y usted necesita presentar una queja o apelación o solicitar una audiencia administrativa (justa).

Ombuds: Una persona que le puede ayudar cuando necesita presentar o desea evitar la presentación de una queja o apelación o solicitud de una audiencia administrativa (justa).

Recuperación: La creencia que todos tienen la capacidad de mejorar su calidad de vida. La recuperación es distinta para cada uno y una persona con una enfermedad mental puede mejorar su calidad de vida en una comunidad mientras alcanza el mejor nivel posible de funcionamiento y bienestar.

Red de asistencia regional (RSN): Condado o grupo de condados responsables de los servicios públicos de salud mental locales.

Solicitud de servicio: Momento en el cual la persona inscrita o la persona que puede autorizar el tratamiento legalmente busca o solicita servicios mediante una llamada telefónica, una visita a la oficina o una solicitud escrita.

Servicios de estabilización: Servicios provistos a personas inscritas en Medicaid que sufren una crisis de salud mental. Estos servicios se proveen en el hogar de la persona o en otro entorno similar al del hogar o en un entorno que provee seguridad para la persona y para el profesional de salud mental.

Atención de urgencia: Servicio provisto a personas que están cerca de una crisis de salud mental. Si los servicios no se reciben dentro de las 24 horas posteriores a la solicitud, es probable que la situación de la persona se deteriore al punto que requiera atención de emergencia.





DSHS 22-661 SP (Rev. 4/10)

PRSRT STD
US POSTAGE PAID
WASHINGTON STATE
DEPT OF PRINTING